

國軍退除役官兵輔導委員會福壽山農場

提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表

項次	實施要項	具體作法	執行成效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業流程訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</li> </ul>	各組室目前依據各項作業程序執行中。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>賡續強化人員服務態度及農場員工接聽電話禮貌，並確實執行。</li> </ul>	持續要求電話禮貌，並定期彙報滿意度調查至輔導會。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理員工教育訓練或解說員管理，以提升作業知能及專業水準。</li> </ul>	114 年上、下年度舉辦 2 場消防安全演練，場長或副場長擔任總指揮，全場在場人員參加演練，梨山消防隊派員來場指導。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>全面推動辦公廳舍周邊環境整潔美化計畫，以維護整潔明亮之辦公廳舍環境。</li> </ul>	辦公廳舍設有值日人員每日維護辦公環境。
二	重視全程回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<ul style="list-style-type: none"> <li>建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</li> </ul>	本場提供紙本滿意度調查、FB 等電子平台意見留言、群組輿情反應等，皆設有專人回覆，俾以即時滿足民眾需求。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理顧客滿意度調查，分析結果改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析，供改進服務之參考。</li> </ul>	每月彙整遊客反應意見(含紙本、FB 留言等)，並定期函報輔導會相關辦理情形。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>持續改善遊客服務櫃台、農場標示牌、停車空間、休閒露營區、住宿區之環境，及維護農場綠(美)化工作。</li> </ul>	本場皆不定期維護旅遊中心設施、各場區硬體設備，同時有遊憩區巡查管理人不定期巡視。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>落實榮民服務照顧工作，辦理榮民(眷)訪查探視工作，給予必要關懷及協助。</li> </ul>	榮民輔導員平日不定期訪視榮民，逢節日亦前往訪視，落實榮民服務照顧。
三	便捷服務遞送過程與方式，提	<ul style="list-style-type: none"> <li>編印推廣農場觀光、優惠等文宣資料，並善用傳播媒體</li> </ul>	本場電子導覽內容持續更新，並增列本場 68 周年場慶、華泰交流紀念園區等內容以行銷本場，並同步更新於官網、Fb 等電子

	升民眾生活便利度	及公眾場所宣導。	平台。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>建置多元化資訊參與管道，如意見留言板、網路投票或 Fb、Line 等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供榮民(眷)及民眾友善網路溝通環境。</li> </ul>	本場多元化資訊參與管道舉凡官網、Fb、Line 群組等，設有 Q&A 或留言版等功能，藉以互動式回饋。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>非上班時間設置專人輪值服務（服務不打烊），全年無休服務。</li> </ul>	行政區辦公室、旅遊中心及各服務區域皆有排定值班人員提供無休服務。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>本場網站內設置「線上訂房作業」，提供遊客立即訂房服務，提升服務成效。</li> </ul>	業已建置「線上訂房系統」，提供遊客立即訂房服務，強化便利性。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與地方各項活動及事務，加強與周邊鄰里地區之良好關係，促進地方和諧，共創公私雙贏效益。</li> </ul>	除踴躍參與地方活動，同時視需求提供場地給地方團體辦理各項活動，落實敦親睦鄰。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>持續與企業、社福團體合作，辦理各項活動，加強異業結盟，以增進服務功能，提升農場來客數及住房率。</li> </ul>	提供地方團體如原住民發展協會、梨山國中小學觀摩或活動場地，目前積極與露營車隊及社會團體洽談來場旅遊。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立作業標準及工作手冊，提昇農場員工應變處理服務品質。</li> </ul>	各組室依業務職掌訂有相關規準作業流程，藉以因應相關需求及服務品質。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>運用資訊科技整合相關資源，建立業務宣導知識管理平台，有效率的處理業務，提升業務績效。</li> </ul>	本場官網除提供遊客各項資訊外，另於 Fb 分享活動花絮、照片，同時設有問答專區、資訊下載滿足遊客需求。
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理相關專題研究或心得報告，研討創新服務措施，提升服務品質。</li> </ul>	本場不定期邀請學校教授、講師來場指導，亦視需求辦理內、外部教育訓練，藉以知識傳承。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>結合民間、機關或團體，建立機制，處理突發意外事</li> </ul>	本場業已訂定遊憩區公共安全管理及應變標準作業程序(SOP)實施計畫，同時每日排

		<p>件。</p> <p>定值日人員，如有突發狀況將依本場「平日暨假日緊急突發災害或事件通報系統」通報並處理。</p> <p>本會總值日室：02-27571431</p> <p>輔導會政風處：02-23455799</p> <p>梨山分駐所：04-25989580</p> <p>梨山衛生所：04-25989540</p> <p>梨山電力公司：04-25989213</p> <p>梨山電信局：04-25989201</p> <p>和平消防分隊：04-25941514</p> <p>梨山消防分隊：04-25989201</p>
--	--	--